

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, perkembangan digitalisasi dan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Hal ini pun menciptakan sebuah layanan transportasi berbasis *online*, yang saat ini dikenal sebagai “*Ojek Online*.” Kemudian, banyaknya antusias masyarakat menggunakan moda transportasi ini juga mendorong layanan ini merambah ke seluruh kota di Indonesia sehingga menjadikan *ojek online* sebagai lapangan pekerjaan yang baru.

Secara umum, tugas dan tanggung jawab pengemudi *ojek online* adalah memberikan layanan transportasi dengan cara mengaktifkan akun *ojek online* dan mendapatkan kostumer untuk mendapatkan pencapaian poin. Namun dalam melaksanakan tanggung jawabnya secara ideal, para *ojek online* ini memiliki kewajiban untuk bersikap ramah terhadap kostumer dan pengemudi *ojek online* lainnya agar terjalinnya kerjasama yang saling menguntungkan satu sama lain. Selain itu, fleksibel terhadap keadaan juga merupakan salah satu aspek yang harus dimiliki seorang pengemudi *ojek online*. Hal itu dikarenakan pekerjaan ini mewajibkan pengemudi bertemu dengan berbagai kostumer dan situasi yang beragam (Manueke et al., 2018).

Di sisi lain, semakin pesatnya pertumbuhan transportasi *online* menimbulkan berbagai masalah kesejahteraan yang dialami oleh para pengemudi. Berdasarkan berita yang dilansir dari cnbcindonesia.com menyebutkan bahwa tidak semua pengemudi *ojek online* asalnya pengangguran, beberapa diantaranya menjadikan *ojek online* sebagai pekerjaan sampingan. Berdasarkan hasil survei Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan pada tahun 2022 dengan media

survei *online* di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) kepada 2.016 responden mitra ojek *online*. Hasilnya, sebanyak 18,69% menjadikan pengemudi ojek *online* sebagai pekerjaan sampingan, dimana 32,14% di antaranya adalah pekerja BUMN/Swasta, PNS 7,86%, pelajar/mahasiswa 7,86%, 0,71% ibu rumah tangga, wiraswasta 29,29%, dan lainnya 22,14% (Dewi, 2022). Selanjutnya, bahwa terjadi penambahan pengemudi ojek *online* di kota Bekasi dan wilayah kabupaten Bekasi dengan perkiraan mencapai 500 orang per hari dan akan terus bertambah seiring dengan tingginya minat masyarakat pada layanan jasa transportasi ojek *online* (Firdaus, 2017).

Berdasarkan data tersebut, banyaknya minat masyarakat untuk mencari penghasilan melalui moda transportasi ini pun dapat memicu timbulnya persaingan yang ketat sehingga dapat menurunkan hasil pendapatan. Tuntutan bekerja kemudian meningkat dan dapat menimbulkan tekanan pada pengemudi agar dapat memenuhi kebutuhan hidup, terutama yang menjadikan ojek *online* sebagai pekerjaan utama. Selain itu, peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Kemacetan lalu lintas akan selalu menimbulkan dampak negatif, terutama bagi pengemudi karena kemacetan akan menimbulkan ketegangan atau stress (Aziah & Adawia, 2018).

Hasil survei yang telah dilakukan terhadap 25 pengemudi ojek *online*, mayoritas dari mereka menjawab pernah merasakan ketegangan saat bekerja sebagai pengemudi ojek *online* dimana gejala yang dirasakan berupa gejala fisik dan gejala psikis. Adapun gejala yang dirasakan pengemudi ojek *online* berupa sakit kepala, otot terasa tegang, sakit leher atau punggung, gangguan pencernaan, jantung berdebar, merasa lelah, tidak berenergi, mudah sakit, mudah lupa, merasa gugup, mudah marah, hingga merasa

cemas. Berdasarkan hasil survei tersebut, hal ini menunjukkan bahwa pengemudi ojek *online* terindikasi mengalami stress.

Selanjutnya, hasil penelitian Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia tentang Survei Pengalaman Mitra *Driver* Gojek Selama Pandemic Covid-19 (2020) dengan responden sebanyak 41.393 orang di 15 provinsi di Indonesia mengungkapkan bahwa penghasilan selama bulan Maret-April 2020 sebanyak 63% menyatakan hampir tidak ada penghasilan, 36% menyatakan penghasilan berkurang, 1% menyatakan penghasilan sama saja, dan sebanyak 0,4% menyatakan bahwa penghasilan meningkat. Berdasarkan survei tersebut, hal ini menggambarkan kondisi tekanan yang dialami *driver* ojek *online* dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup untuk diri dan keluarganya.

Istilah “stress” sering diucapkan dan digunakan oleh banyak orang serta dalam berbagai konteks. Stress bahkan merupakan masalah umum yang terjadi dalam masyarakat. Kehidupan modern saat ini telah menimbulkan lebih banyak stress dibanding masa-masa sebelumnya. Pekerjaan, permasalahan keluarga, bencana alam dan kejadian-kejadian lain di dalam kehidupan dapat menjadi penyebab stres. Kupriyanov dan Zhdanov (2014) menyebutkan saat ini stress adalah sebuah atribut kehidupan modern, dimana stress tidak mengenal batas profesional, teritorial, dan budaya.

Dalam bidang klinis, istilah stress merujuk pada kumpulan faktor risiko berbagai penyakit yang mencakup komponen psikosomatis. Penafsiran istilah “stress” kemudian tergantung pada berbagai arti, adapun arti dari stress termasuk reaksi (fisiologi), faktor atau situasi yang dianggap menekan (psikologi), ataupun faktor lingkungan yang mempengaruhi tubuh individu (biologi) (Bienertova-vasku et al., 2020).

Stress merupakan reaksi tubuh terhadap sumber-sumber stress yang berasal dari luar tubuh individu. Sumber stress tersebut dikenal dengan istilah “stressor.” Menurut Thoits (1995) tiga bentuk utama stressor adalah *life events* (peristiwa-peristiwa kehidupan), *chronic strain* (ketegangan kronis), dan *daily hassles* (permasalahan-permasalahan sehari-hari). *Life events* adalah perubahan-perubahan pada peristiwa kehidupan yang terjadi seseorang sehingga membutuhkan penyesuaian perilaku dalam waktu yang sangat singkat. *Chronic strain* adalah adanya tuntutan yang terus-menerus atau berulang sehingga membutuhkan penyesuaian perilaku selama periode waktu yang panjang. *Daily hassles* adalah peristiwa-peristiwa kecil dalam kehidupan yang membutuhkan penyesuaian perilaku dalam sehari-hari

Berdasarkan paparan di atas, stress merupakan bentuk respon individu terhadap stressor, adapun stress dibagi menjadi dua kategori, yaitu *eustress* dan *distress* (Ekawarna, 2018). *Eustress* stress memiliki peran yang baik bagi seseorang dimana stress memberikan daya tahan dan motivasi ekstra untuk menyelesaikan sesuatu. Di sisi lain, *distress* merupakan respon negatif terhadap stressor yang dapat berperan buruk bagi seseorang. Faktor utama yang menentukan stressor menyebabkan *eustress* atau *distress* adalah persepsi individu terhadap stimulus (stressor). Persepsi ini meliputi intensitas, sumber, durasi, dan kontrol (Kupriyanov & Zhdanov, 2014). Sehingga dalam penelitian ini akan memfokuskan pada pembahasan *distress*.

Stress yang muncul terlalu lama akan menimbulkan beberapa gejala yang dapat dirasakan seseorang. Gejala tersebut dapat berupa gejala perilaku seperti seseorang memiliki tingkat kesabaran yang rendah, mudah cemas, cepat marah, terlalu agresif, dan menghindari situasi yang sulit atau bekerja secara berlebihan. Gejala kognitif meliputi kebingungan, *negative thinking*, ketidakmampuan membuat keputusan, sulit untuk menyelesaikan tugas, bersikap kaku dan sulit untuk berkonsentrasi. Gejala somatik dapat berupa

hipertensi, mudah sakit, sakit kepala, ruam pada kulit, gangguan pernapasan hingga strokes (Pin, 2011).

American Psychological Association (2008) menjelaskan stress yang dirasakan terlalu lama dapat memicu sistem peringatan tubuh berupa alarm fisik dan emosional. Penjelasan mengenai reaktivitas stress dalam *General Adaptation Syndrome* (GAS) dibagi menjadi tiga tahapan stress respons, yaitu *alarm* (tanda bahaya), *resistance* (perlawanan), dan *exhaustion* (kelelahan). Tahap pertama, sentuhan pertama seseorang bereaksi terhadap stressor sehingga membuat tubuh manusia akan menunjukkan perubahan karakteristik. Perubahan tersebut ditandai dengan adanya gejala seperti otot menegang, tekanan darah meningkat, denyut jantung meningkat, dan lain-lain. Tahap kedua terjadi ketika stressor terus menerus dirasakan. Tanda tubuh yang dirasakan dari reaksi *alarm* telah hampir hilang sehingga resistensi meningkat melampaui batas normal. Tahap ini ditandai dengan munculnya gejala ketegangan, kegelisahan, kelesuan dan lain-lain, yang menandakan seseorang sedang melakukan perlawanan terhadap stress. Selanjutnya ketika stressor yang dirasakan masih terus berlangsung maka pada tahap ketiga ini tubuh manusia akan merasakan kelelahan. Tubuh sudah tidak mampu melakukan perlawanan terhadap stressor sehingga kehabisan kemampuan untuk menghadapi tekanan yang mengancam. Pada tahap ini, seseorang dengan mudah terkena berbagai macam penyakit, seperti tekanan darah tinggi, penyakit jantung koroner, diabetes, bahkan dapat mengakibatkan kematian pada seseorang (dalam Ekawarna, 2018).

Dari paparan diatas, peneliti melakukan wawancara kepada sejumlah pengemudi ojek *online* di kota Bekasi untuk mencari data tentang kondisi dan perasaan yang dialami selama bekerja. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut:

Hasil wawancara **pertama**, dilakukan pada tanggal 16 Mei 2023 pukul 11.24 WIB di stasiun Keranji dengan pengemudi ojek *online* berinisial RF yang berusia 36 tahun dan telah bekerja sebagai selama lima tahun yang merupakan pekerjaan utamanya. Pada pertanyaan mengenai tantangan apa yang sering dirasakan ketika bekerja, subjek menjawab bahwa dirinya sering menghadapi situasi seperti kehujanan dan kepanasan saat bekerja. Subjek juga menjelaskan jika dirinya menunggu pelanggan terlalu lama maka muncul perasaan kesal. Selanjutnya, pada pertanyaan target pendapatan yang tidak tercapai saat bekerja, subjek menjawab bahwa dirinya akan menerima layanan “GrabNow” sehingga tidak memerlukan pesanan yang datang melalui aplikasi. Kemudian, peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama mengenai perasaannya, lalu subjek menjawab bahwa dirinya akan lebih bersabar serta lebih inisiatif mencari pelanggan melalui layanan “GrabNow.” Peneliti juga menanyakan apakah subjek merasa lelah ketika harus bekerja ekstra, subjek menjawab bahwa dirinya memang merasakan pegal-pegal pada tubuhnya dan tidak bisa dihindari mengingat bahwa profesi ini merupakan pekerjaan utamanya untuk mencari nafkah.

Hasil wawancara **kedua**, dilakukan pada tanggal 16 Mei 2023 pukul 11.55 WIB di stasiun Keranji Bekasi dengan pengemudi ojek *online* berinisial E yang berusia 53 tahun dan telah bekerja sebagai selama tiga tahun. Pada pertanyaan mengenai tantangan apa yang sering dirasakan ketika bekerja, subjek menjawab bahwa pekerjaan ini terkadang ramai dan terkadang sepi. Subjek juga menjelaskan jika saat ini sulit untuk mendapatkan uang karena dirinya sudah dipecat dari pekerjaan sebelumnya. Selanjutnya, pertanyaan mengenai perasaannya ketika target pendapatan yang tidak tercapai saat bekerja, subjek menjawab bahwa dirinya merasa menerima berapapun pendapatan yang ia dapatkan dikarenakan dirinya yang sudah tua sehingga tidak bisa bekerja terlalu berat. Peneliti juga menanyakan

apakah subjek merasa lelah ketika sedang bekerja, subjek menjawab bahwa dirinya merasakan lelah terlebih ketika pesanan sedang sepi. Lebih lanjut, subjek menjelaskan ketika ia melihat teman-teman lainnya mendapatkan lebih banyak pesanan dibanding dirinya, hal itu membuatnya jenuh dan merasa tidak berguna.

Hasil wawancara **ketiga**, dilakukan pada tanggal 16 Mei 2023 pukul 12.14 WIB di stasiun Keranji Bekasi dengan pengemudi ojek *online* berinisial F yang berusia 26 tahun dan telah bekerja sebagai selama satu tahun. Pada pertanyaan mengenai tantangan apa yang sering dirasakan ketika bekerja, subjek menjawab bahwa ketika menjadi ojek *online*, hal yang mengesalkan adalah situasi jalan yang sering macet. Selanjutnya, pada pertanyaan seputar perasaannya mengenai target pendapatan yang tidak tercapai saat bekerja, subjek merasa kesal ketika tubuhnya sudah terasa lemas dan pegal namun target pendapatan tidak tercapai, ia menganggap bahwa segala hal tidak berjalan sesuai keinginannya. Peneliti juga menanyakan apakah subjek merasa lelah ketika harus bekerja ekstra, subjek menjelaskan apabila pelanggan sedang terburu-buru, maka tak jarang ia harus mencari cara agar dapat melewati kemacetan dengan cara “menyalip.” Hal ini membuatnya merasakan lelah karena harus memenuhi keinginan pelanggan.

Kesimpulan dari ketiga hasil wawancara sebagian besar yang dirasakan pengemudi berupa perasaan cemas, terutama ketika mendapatkan pelanggan yang sedikit yang dapat mempengaruhi jumlah pendapatan. Situasi dan kondisi jalan raya yang terjadi ketika bekerja turut berkontribusi terhadap kestabilan emosi. Selain itu, perasaan lelah ketika bekerja juga menimbulkan perilaku mudah marah sehingga dapat membuat pengemudi emosi.

Kelelahan merupakan gejala yang wajar dialami oleh setiap orang, kelelahan ini dapat diakibatkan oleh faktor psikis maupun fisik. Setiap jenis pekerjaan tentu akan menghasilkan kelelahan akibat kerja, dimana kelelahan yang dihasilkan tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan. Adapun terdapat banyak penelitian yang menunjukkan bahwa faktor individu memiliki hubungan terhadap munculnya kelelahan kerja.

Kelelahan sendiri merupakan mekanisme tubuh dalam mempertahankan kondisi tubuhnya agar tidak terjadi kerusakan. Kelelahan sering dirasakan oleh setiap individu, terlebih pada individu yang bekerja. Menurut Nurmiyanto (2004), Kelelahan (*fatigue*) merupakan kondisi tubuh seseorang yang mengalami kehilangan energi akibat kerja yang berkepanjangan. Umumnya, perasaan lelah terjadi karena pekerjaan yang bersifat monoton atau berulang-ulang (Dyah & Proboningrum, 2021).

Kelelahan dibagi menjadi dua jenis yaitu lelah fisik disebabkan oleh faktor aktual di tempat kerja, termasuk panas serta kebisingan dan lelah mental yaitu kelelahan yang disebabkan oleh faktor psikologis. Adapun gejala yang dirasakan dapat berupa penurunan konsentrasi terhadap apa yang dikerjakan, sulit untuk berpikir, gugup, mudah lupa, tidak peduli pada sesuatu, tidak bisa mengendalikan perilaku. munculnya rasisakit kepala, badan terasa pegal, mengantuk, kaki terasa berat, sakit kekakuan bahu, nyeri di pinggang, pernapasan terasa tertekan, suara serak, haus, hingga stress yang berlebihan (Wahyuda, 2020). Apabila kelelahan dialami tidak segera ditangani maka dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan penurunan kinerja yang ditunjukkan dengan berkurangnya produktifitas kerja serta meningkatnya kesalahan dalam bekerja (Rambulangi, 2016).

Studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tahun 2017 menyebutkan bahwa 7 dari 7 pengemudi ojek *online* mengalami kelelahan kerja. Lebih lanjut, pengemudi ojek *online* mengatakan bahwa dirinya sering

mengalami kelelahan yang ditandai dengan mudah mengantuk, tubuh terasa pegal, pandangan berkunang-kunang dan merasa sangat lelah (Ambarwati, 2018).

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti tertarik dan ingin menelaah lebih dalam mengenai hal tersebut. Melalui pertimbangan ini alasan peneliti adalah karena pengemudi ojek *online* yang bekerja merasakan gejala-gejala dari kelelahan kerja yang dapat menimbulkan stress. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Kelelahan Kerja dengan Stress pada Pengemudi Ojek *Online* Di Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan tema yang sama baik kelelahan kerja dan *stress*.

Hasil penelitian oleh Safitri (2022) dengan judul “Hubungan Dukungan Sosial Keluarga dengan Stress Narapidana Wanita di Lembaga Pemasyarakatan Pondok Bambu Jakarta.” Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara stress dan dukungan sosial dengan nilai korelasi yang negatif sehingga adanya hubungan yang tidak searah antara kedua variabel. Penelitian ini menggunakan dukungan sosial sebagai *independent variable* dan subjek penelitian adalah narapidana wanita.

Hasil penelitian oleh Rambulangi (2016) dengan judul penelitian “Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja Pegawai.” Penelitian tersebut menggunakan sampel sebanyak 80 orang. Penelitian ini menggunakan beban kerja sebagai *independent variable* dengan subjek berupa pegawai. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara

beban kerja dengan kelelahan kerja pada pegawai Badan Pertanahan Nasional Tingkat II Samarinda dengan tingkat korelasi yang rendah. Hubungan antara beban kerja dengan kelelahan kerja dengan tingkat korelasi yang rendah karena beban kerja bukan merupakan faktor utama penyebab pegawai mengalami kelelahan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Salim et al. (2019) dengan judul penelitian “Hubungan Antara Kelelahan Kerja dengan Stres Kerja pada Sopir Angkutan Umum Trayek Karombasan – Malalayang Kota Manado.” Penelitian ini menggunakan stress kerja sebagai *dependent variable* dengan subjek adalah sopir angkutan umum. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kelelahan kerja dengan stres kerja pada sopir angkutan umum trayek dengan kekuatan hubungan antara kelelahan kerja dengan stres kerja adalah sedang.

Hasil penelitian yang dilakukan Maghfiroh et al. (2017) dengan judul penelitian “Hubungan Stres dan Motivasi Kerja dengan Hasil Kerja Operator Jahit Po. Seventeen Glory Salatiga.” Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara stres dengan hasil kerja operator jahit PO. Seventeen Glory Salatiga. Pada judul penelitian ini menggunakan variabel motivasi kerja sebagai *dependent variable*.

Berdasarkan empat paparan yang berbeda yang telah dijelaskan di atas, peneliti ingin melihat gambaran stress secara umum sebagai *dependent variable* dan kelelahan kerja sebagai *independent variable* serta melihat apakah terdapat keterkaitan antara kedua variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. Adapun peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat hubungan antara kelelahan kerja dengan stress pada pengemudi ojek *online* di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan kelelahan kerja dengan stress pada pengemudi ojek *online* di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan dalam bidang Psikologi tentang hubungan kelelahan kerja dengan stress.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran kepada pengemudi ojek *online* tentang kondisi pengemudi yang bekerja di lapangan terutama dalam hal kelelahan kerja dan pengaruhnya terhadap stress. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai bahan evaluasi pada diri pengemudi agar paham akan kesadaran terkait kondisi dirinya serta memahami ciri-ciri stress dan kelelahan kerja dan diharapkan dapat menciptakan strategi *coping* yang baik untuk mengontrol stress yang dirasakan.